

10315  
465

**MAESTRIA EN DERECHO PRIVADO**

**ECONÓMICO**

**TEMA:**

- DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y  
USUARIOS: SERVICIOS PUBLICOS

USAL  
DOMICILIARIOS  
DEL SALVADOR

**AÑO:**

2004



**DIRECTORES:**

CECILIA WEINGARTEN

CARLOS A. GHERSI

**AUTOR:**



JULIA RAQUEL PEÑARANDA

USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

Universidad del Salvador

Facultad de Derecho

Buenos Aires

Esc. de Capacitación Judicial

Sup. Tribunal de Justicia de Jujuy

# INTRODUCCIÓN

El tema que analizaremos en este trabajo está relacionado con la defensa del consumidor, especialmente del usuario de servicios domiciliarios.

Compartiendo la opinión de Lorenzzetti, consideramos que la adopción de la figura del consumidor como concepto fundamente de éste sistema, produce una autolimitación injustificada, de naturaleza subjetiva, ya que hay otros sujetos que no son consumidores en el sentido técnico pero que también están incluidos. Sin embargo, siendo un concepto utilizado y conocido por doctrina y jurisprudencia mantendremos el título de nuestra obra, con la aclaración hecha precedentemente.

Se impone en consecuencia, el tratamiento previo y breve de algunos aspectos y conceptos previos del régimen que regula todo ámbito del tema en análisis, para luego, dentro de éste contexto, analizar la doctrina y jurisprudencia incipiente tanto en el orden nacional como en nuestra provincia de Salta en materia de Servicios públicos domiciliarios, en su caso ver cual es la eficacia del plexo normativo creado para resguardar los derechos de los consumidores y prevenir y sancionar las conductas violatorias de los mismos.

Destaco, asimismo que, a diferencia de Brasil que tienen un Código de Defensa del Consumidor, nuestro país ha positivizado ésta tutela en una Ley nacional, declarada de orden público para todo el territorio nacional, que fue incorporado al Código Comercial, pero sin tener la importancia y relevancia que tiene en el vecino país.

Por ello, resulta necesario conocer brevemente la estructura de ésta ley, para entrar a analizar en particular, las autoridades de aplicación, tanto en el orden nacional como en la provincia de Salta, y conocer si realmente los usuarios o consumidores cuentan con infraestructura adecuada para el reclamo y solución de sus problemas en la relación de consumo.



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR



# LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR

## BREVE RESEÑA DE SU EVOLUCIÓN<sup>1</sup>

En los derechos primitivos, la obligación se confundió con el estado de obligado, es decir, con la idea de sometimiento del deudor: el crédito era principalmente un señorío sobre determinados actos de la conducta del obligado de un modo similar al derecho real; el acreedor estaba facultado para ejercitar la fuerza sobre el deudor y aún su familia, obligándolos a trabajar para él e incluso, en algunos casos a disponer de su cuerpo.

La suavización de este rigorismo supuso un cambio epistemológico: progresivamente el deudor dejó de ser una cosa, o de ser tratado bajo los principios análogos a los del Derecho Real, para ser persona de derecho.

Gradualmente se fue conformando un núcleo de principios protectorios: *favor libertatis, favor debitoris, contra stipulatorem*.

La regla de la interpretación contra stipulatorem surge en el Derecho Romano, ya que existía el *estipulatio* como forma adhesiva. En el Digesto se encuentra el principio al referirse a caso de duda: *verba contra stipulatorem interpretanda sunt* (Digesto, Libro 45, Tít. 1, ley 38, párr. 19). En *Las Partidas* encontramos normas similares, que establecen que se debe interpretar la duda contra aquel que “dixo la palabra” y en “pro de la otra parte” (Partida VII, Tít. XXXIII, Ley 2).

Desde ese estadio llegamos a la codificación decimonónica en la que el tema era ya conocido.

La regla *favor libertatis* es de inspiración penal. En el Derecho Privado ha sido relevante su aparición en la obra de Ponthier: en la duda, una cláusula debe interpretarse contra quien ha estipulado algo y en liberación de quien se ha obligado. En el Código de Luisiana se establece la regla de interpretación contra el estipulante en caso de duda (art. 1953), en el Código de Prusia se dispone que se interpretará en “perjuicio del que ha hecho insertar en él términos ambiguos” (art. 266), y es también admitida en el Derecho hispánico y en las codificaciones latinoamericanas. Vélez Sársfield la incluye en el Código de Comercio al indicar que en casos dudosos las cláusulas ambiguas deben interpretarse siempre en favor del deudor, en el sentido de la liberación (art. 218, inc.7º, Cód. Com.).

El Código Civil argentino, en su redacción originaria, no consagró regla alguna en materia de interpretación contractual, remitiéndose en ello a lo que ya se había regulado en el Código de Comercio. Este último cuerpo legislativo dispone en el artículo 218, inciso 7º que en casos dudosos las cláusulas ambiguas deben interpretarse siempre a favor del deudor, en el sentido de la liberación lo que permitió interpretar que hay un principio *favor debitoris*. Normas similares regían en la sede civil, como en el contrato de transacción (art. 854, Cód. Civ.), en la renuncia (art.874), o en caso de duda sobre la cantidad que ha sido legada en que se debe juzgar que ha sido el menor valor (art.3765. Cód. Civ.).

Durante ese extenso período histórico, el sujeto protegido era el deudor.-

En la sociedad moderno al advertirse que existían deudores fuertes , y otros acreedores débiles, por lo que ya no se trataba de un favor

---

<sup>1</sup> Lorenzetti, Ricardo L.- Consumidores –Año 2003, pag.13 y ssgtes.